



6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

MLS Dental Clinic se esfuerza por establecer una **asistencia personalizada** y cercana con cada paciente desde el primer contacto. Se entiende que cada persona tiene necesidades únicas, por lo que el equipo de la clínica está siempre disponible para responder preguntas, explicar los servicios que se ofrecen y guiar a los pacientes en cada etapa de su tratamiento. Este enfoque centrado en el paciente permite crear una experiencia cómoda, agradable y de confianza.

Cuando un paciente requiere una **asistencia personal especializada** debido a tratamientos como una rehabilitación prolongada, una cirugía pediátrica oral o un tratamiento de ortodoncia, se le asigna un profesional de referencia. Este experto se convierte en el punto de contacto principal del paciente, asegurándose de proporcionar un seguimiento continuo y adaptando el plan de tratamiento según sea necesario. De esta manera, se garantiza una atención personalizada, consistente y de alta calidad durante todo el proceso.

Además, se fortalece una comunicación abierta y proactiva, asegurándose de que los pacientes se sientan valorados y bien informados en cada interacción. La satisfacción del paciente no solo es el objetivo principal, sino también la base para construir relaciones a largo plazo.

El compromiso de la clínica con la **fidelización** de los pacientes se refleja en una serie de iniciativas pensadas para fortalecer la lealtad y recompensar la confianza que los pacientes depositan en sus servicios y profesionales.

En primer lugar, la clínica ofrece **beneficios especiales en fechas importantes**. A través de descuentos y promociones exclusivas, los pacientes pueden disfrutar de ventajas en ocasiones especiales como sus cumpleaños, así como durante campañas temáticas, como el Mes de la Salud Bucodental. Estas acciones no solo buscan premiar la lealtad, sino también hacer que los pacientes se sientan apreciados y valorados en momentos significativos.

Además, se implementa un sistema de seguimientos y recordatorios para garantizar que los pacientes no olviden la importancia de realizar revisiones periódicas y controles postratamiento. Este sistema no solo contribuye a la salud continua de los pacientes, sino que también fortalece la confianza en los servicios que la clínica brinda, asegurando una atención constante y comprometida.

Por último, la clínica ha creado un sistema de **recompensas por referencias** para agradecer a aquellos pacientes que recomiendan los servicios de la clínica a sus familiares y amigos. A través de este programa, los pacientes pueden recibir descuentos en futuros tratamientos o regalos especiales, especialmente pensados para los más pequeños. De este modo, la clínica no solo premia la lealtad, sino que también fomenta el crecimiento de su red de pacientes a través de la recomendación personal. Estas iniciativas están diseñadas para construir relaciones duraderas y de confianza con los pacientes, asegurando su satisfacción y fidelidad a largo plazo.



La clínica ofrece atención personalizada a los diferentes segmentos de clientes que la visitan. Por un lado, los **clientes premium**, que son los padres de niños y niñas, reciben un trato exclusivo adaptado a sus prioridades y necesidades. Para ellos, se implementa un asesoramiento personalizado donde se proporciona información clara y detallada sobre el estado de salud dental de sus hijos, destacando los beneficios de la prevención y los tratamientos tempranos. Además, se ofrecen horarios más flexibles que se adaptan a sus agendas, así como instalaciones de vanguardia y tecnología innovadora.

Por otro lado, los **clientes infantiles**, que son niños y niñas desde los 6 meses hasta los 13 años, reciben una atención diseñada para crear un entorno adaptado a su edad. También obtienen recompensas al finalizar la visita con pequeños premios que motivan su cooperación. A través de la aplicación de la clínica, pueden visualizar juegos interactivos y videos educativos que les enseñan de manera divertida la importancia de la higiene bucal.

En la clínica se considera que el **feedback continuo** de opiniones de los pacientes es esencial para mejorar los productos y servicios. Por esta razón, se implementa un sistema de recogida de sugerencias para garantizar una comunicación efectiva y continua. Después de cada visita, los padres reciben un formulario digital a través de la aplicación. Este formulario permite evaluar diferentes aspectos de su experiencia, como la atención recibida, el tiempo de espera, la calidad del tratamiento y la experiencia general. Con esta herramienta no solo se conoce su nivel de satisfacción, sino que también se identifican oportunidades de mejora. Su participación es clave para co-crear soluciones y seguir ofreciendo servicios adaptados a sus necesidades.